

### 《你要投訴嗎？》

香港素有東方之珠、飲食、購物天堂的美譽，但近年卻被冠予「投訴之都」，投訴風氣蔚然成風，遇上不合理作出投訴，一方面可改善或取回公道，也是文明社會理所當然的事，但問題是，投訴出發點是否有合理的理據？

一些經典的例子：一名視障人士日前帶同導盲犬乘搭港鐵，卻被乘客投訴「看來不似視障人士」，港鐵站長查問後竟提出要他掛上寫明視障人士的名牌，事件在網上惹起爭議。今年7月，海洋公園冰極天地開幕，有遊客竟向園方投訴企鵝館太凍。也有屋苑居民不滿雀鳥叫聲擾人清夢、投訴青蛙聲擾民、木棉樹花開花落是滋擾等。我們不禁要問，這些投訴合理，還是令人啼笑皆非？蛙不准叫、鳥不可以鳴、視障人士要掛牌表明自己是視障人士，還有更荒謬的陸續有來嗎？ [10月23日經濟日報]

說到投訴，我們會否聯想新約的初期教會？我想這事也許給我們一點啟發、討論，讓我們遇到一些可能要作出投訴的事情時，作為參考。事情是這樣的。「那時，門徒增多；有說希利尼話的猶太人向希伯來人發怨言(The Amplified Bible 譯為 **complaint**)，因為在天天的供給上，忽略了他們的寡婦。」使徒正視問題及迅速處理，消解怨氣，選出七位有好名聲、被聖靈充滿、智慧充足的執事，解決需要，而使徒們卻可以專心祈禱傳道為事。結果「神的道興旺起來，在耶路撒冷門徒數目加增的甚多，也有許多祭司信從了這道」。徒 6:1-7

從上述新約教會所發生的投訴事件，讓我們看到投訴基於三個原則：1.必須根據事實。換言之，我們不能隨便投訴；要弄清事情的真實，還是道聽途說，人云亦，不分清紅皂白，免得濫用權利。2.投訴的事必需要合情合理。初期教會投訴事件，原因是有些寡婦的供給被忽略，受到不公平的對待。3.衡量事件的重要性。事情若不得到正視、合適的處理，它帶來的影會有嚴重的後果嗎？路加記載此事得到解決後，教會的領袖可以繼續專注他們的職責、神的道興旺、門徒數月增加，甚至許多祭司信了主，可見事件之重要性。

不合理地投訴的原因，我想不外乎過於講求個人權益—這是我的權利，我有權這樣做的，或是個人受到「冤屈」、「看不過眼」、為了「爭一口氣」，事無大小，管他的，「嘈咗先」。加上社會進步，問責意識抬頭，投訴渠道增多，投訴十分容易等等。

合理的投訴可推動社會進步、消除不公平及違規行為、改善機構、店舖、政府效率，使別人得益，自己也受惠。不顧理節的投訴文化，只會扼殺社會的包容空間，「刁民」風氣固然不可長，但另一邊廂，處理投訴者亦應以客觀、公正、公平處理投訴，若遇到不合理投訴，勿以為「以和為貴」或免卻麻煩而給予方便或討好，因為這無疑變相助長無理投訴歪風。因此對於有責任或權力解決投訴者，需要正視問題，自己也要弄清事情，對事情的緩急、輕重，作出適當、適時、合情合理的處理，讓事情得以解決，社會得以進步，我們也盡了公民的責任。